



Misleading Statements: Erkenntnisse aus der Valetudo Arzt-Community©

Von *IFABS*

Erstellt am 30 Mai 2016 - 06:33

Quelle, Abbildung und weiterführende Informationen: <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/05/30/misleading-statements-erkenn...> [1]

Schulnoten vs. PCQS?

Der Allgemeinmediziner war mit dem Resultat seiner Patientenbefragung sehr zufrieden, die Praxisbesucher hatten die untersuchten Merkmale durchgängig – bis auf einige Ausnahmen – mit Schulnoten-Werten zwischen „2“ und „3“ bewertet. Für ihn stand fest, dass die Patientenbetreuung sicherlich verbesserter war, aber kein dringender Handlungsbedarf bestand. Der Mediziner gehörte zu einer Gruppe der Valetudo Arzt-Community, in deren Betrieben die Patientenbefragungen zum Vergleich sowohl Schulnoten- als auch PCQS-Basiert durchgeführt wurden. Um den Patient Care Quality Score zu bestimmen, dokumentierten die Befragten je Merkmal auf einer 4er Skala nicht nur ihre Zufriedenheit, sondern auch die Wichtigkeit der Items als Ausdruck ihrer Anforderungen. Durch Gegenüberstellung der beiden Größen identifiziert der Score Stärken und Schwächen der Praxisleistung, generiert automatisch einen Handlungsplan und beschreibt zudem noch die Patient Experience.

Ernüchternde Realität?

Das PCQS-Bild der Praxis stellte sich wie abgebildet dar und verdeutlichte – wie auch in allen anderen Praxen -, dass (a) Schulnoten nur einen unzureichenden Einblick in die Zufriedenheits-Realität bieten und (b) angesichts der vom Praxisinhaber verfolgten Wachstums-Strategie dringender Handlungsbedarf besteht, eine Tatsache, die durch eine Weiterempfehlungsbereitschaft von unter 15% nachhaltig unterstrichen wird

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:58): <http://www.medkom24.eu/node/21467>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2016/05/30/misleading-statements-erkenntnisse-aus-der-valetudo-arzt-community/>